

**RESOLUCION EXENTA SS/N° 784**

**Santiago, 15 OCT 2021**

**VISTO:**

Lo dispuesto en el artículo 8° inciso segundo de la Constitución Política de la República; el artículo 11 bis de la ley N°18.575, Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; artículos 5, 21 N°1, letra c) y demás pertinentes de la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública; lo señalado en la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República; el nombramiento contenido en el Decreto Supremo N°58, de 2019, del Ministerio de Salud; y las facultades que me confiere el artículo 109 del D.F.L. N°1, de 2005, del Ministerio de Salud

**CONSIDERANDO:**

1.- Que, con fecha 15 de septiembre de 2021, doña Soledad Luttino, efectuó un requerimiento de información a través de la solicitud N°AO006T0005051, cuyo tenor literal era el siguiente: *"En relación al ord. IP 6245/2021 por la aparente multa al Hospital del Cobre y su cobro, vengo a solicitar*

*1.- Copia de los medios que se tramitó el oficio aludido*

*2.- Normativa que aplica este servicio para pedir el cobro de la multa a la tesorería*

*3.- Acciones que corresponden por no pago de multa el Hospital señalado.*

*4.- Copia de las resoluciones con pago de multas definitivas entre los años 2015 a la fecha con sus documentos de depósitos de los prestadores (aplique el principio de divisibilidad en la información que corresponde.*

*Según lo señalado en el art. 7 de la ley 19880.*

*5.- Señale como se tramitó del reclamo 5001284-2020, la negación de atención a "particular" en situación de urgencia.*

*6.- Señale como se tramitó la exigencia firma de pagaré en atención de urgencia ante riesgo vital, octubre 2019." (sic).*

2.- Que, según lo prescrito en el inciso primero del artículo 5° de la Ley N°20.285, son públicos los actos y resoluciones de los Órganos de la Administración del Estado, sus fundamentos, los documentos que sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y los procedimientos usados para su dictación, salvo las excepciones que establece la ley. Además, el inciso segundo del mismo artículo agrega que es pública la información elaborada con presupuesto público y toda la información que obre en poder de la Administración.

3.- Que, en relación al punto 1 de su solicitud de acceso a la información, esto es, *Copia de los medios que se tramitó el oficio aludido*, corresponde señalar que el Oficio Ordinario N°6245, de 7 de julio de 2021, al cual hace referencia, fue enviado al Sr. Tesorero



---

# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Regional de Antofagasta vía Correos Chile con igual fecha. Se adjunta comprobante de envío.

4.- Que, en relación al punto 2 de su solicitud de acceso a la información, esto es, *Normativa que aplica este servicio para pedir el cobro de la multa a la Tesorería* Se adjunta Oficio Ordinario N° 443, de la Tesorería General de la República donde se menciona el mecanismo y las normas de cobro.

5.- Que, en relación al punto 3 de su solicitud, esto es, *acciones que corresponden por no pago de multa el Hospital señalado*, corresponde señalar que en los casos de Condicionamiento de la Atención de Salud (Ley N°20.394), la única acción que le corresponde a la Intendencia de Prestadores de Salud por el no pago de una multa, es enviarla a cobro a la Tesorería General de la República.

6.- Que, en relación al punto 4 de su solicitud, esto es: *"Copia de las resoluciones con pago de multas definitivas entre los años 2015 a la fecha con sus documentos de depósitos de los prestadores"*, corresponde invocar la causal de secreto o reserva contemplada en el artículo 21 N°1, letra c) de la Ley N°20.285, en cuya virtud se podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información, contemplando en la letra c) de su numeral 1, la siguiente: *"1. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, particularmente:*

*c) Tratándose de requerimientos de carácter genérico, referidos a un elevado número de actos administrativos o sus antecedentes o cuya atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales."*

7.- Que, respecto de la interpretación de la causal de reserva referida, la jurisprudencia del Consejo para la Transparencia ha establecido que ésta sólo puede configurarse en la medida que los esfuerzos que supone la búsqueda o eventualmente la sistematización y posterior entrega de lo pedido demanden esfuerzos de tal entidad, que entorpezcan el normal o debido funcionamiento del organismo.

Resumiendo este criterio, la decisión de amparo Rol C377-13, razonó que *"la causal en comento depende ya no tanto de la naturaleza de lo pedido, sino más bien de cada situación de hecho en términos de los esfuerzos desproporcionados que involucraría entregar lo solicitado"*. Por ende, la configuración de la causal supone una ponderación de hecho sobre los aspectos que configuran tales esfuerzos, entre ellos el volumen de información, relación entre funcionarios y tareas, tiempo estimado o costo de oportunidad, entre otras.

8.- Que, precisamente de acuerdo a lo expresado y en relación a la información requerida, cabe establecer -en primer término-, que la materia en comento corresponde al ámbito de atribuciones de la Intendencia de Prestadores de Salud, a la que, a modo de contexto de las labores que desarrolla, le corresponde gestionar los sistemas de

---



---

# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

evaluación y aseguramiento de la calidad asistencial, a través de la administración de los procesos de acreditación de prestadores institucionales, Registro de Prestadores Individuales de Salud, de Prestadores Institucionales de Salud Acreditados, de Entidades Certificadoras, de Entidades Acreditadoras, proceso de Fiscalización en Calidad; velando por el cumplimiento de la Ley de Derechos y Deberes de las Personas; conocer y resolver los reclamos sobre dichas materias; además de lo relacionado con la Ley de Urgencias y sobre condicionamiento de la atención de salud y administración del sistema de mediación ante prestadores privados de salud. Además de desarrollar todas las propuestas normativas y técnicas que la Superintendencia requiera presentar al Ministerio de Salud, y que permitan mejorar los sistemas de evaluación de calidad en salud en resguardo de la seguridad, los resultados y la satisfacción usuaria en las atenciones de salud.

9.- Que la Intendencia de Prestadores de Salud, luego de analizar el presente requerimiento de información, ha referido que no posee un Sistema Informático que le permita sistematizar la información, como tampoco un repositorio de los actos administrativos que se emiten, ni tampoco de la documentación relativa a éstos, por lo cual la búsqueda y cruce de datos se efectúa únicamente manual.

10.- Que, de la revisión de los antecedentes, se logró determinar que entre los años 2015 y 2021, se han cursado un total de 250 resoluciones de multa.

11.- Que, ahora bien, es necesario hacer presente que cada Resolución cuenta con un expediente individual en una carpeta electrónica, la cual debiese ser revisada a efecto de evidenciar la existencia de un estado de pago. Esta tarea, dado el número de resoluciones expresado, se estima en 3 minutos por carpeta, lo que suma un total de 12.5 horas.

12.- Que, posteriormente, para efectos de acreditar el pago efectivo de la multa, resulta preciso cotejar la información de cada caso con las bases de datos con que cuenta el Departamento de Administración y Finanzas. Esta actividad demoraría aproximadamente 10 minutos en cada caso, lo que equivale a unas 42 horas.

13.- Que, cabe destacar que, de acuerdo a la expertiz de la Intendencia de Prestadores de Salud, luego de las interposiciones de recursos de los prestadores ante la imposición de multa, se mantiene la sanción en 1/3 de los multados.

En consecuencia, para efectos de estimación de las 250 resoluciones emitidas, se mantendría en dicha situación un total aproximado de 83 sanciones de multa.

Ahora bien, identificada la información en las bases de datos del Departamento de Administración y Finanzas, esto es, la efectividad de existir el correspondiente pago de la multa, se requiere pesquisar el comprobante de pago a un archivo que mantiene el

---



---

# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

citado Departamento en una carpeta electrónica, para luego extraerlo y disponibilizarlo en una nueva carpeta exclusiva para la solicitud.

De esta manera, teniendo en consideración el antecedente anterior, se estima que se tardaría en ello unos 5 minutos por cada caso, lo que arroja un total de 7 horas.

Además, se requiere llevar a efecto una labor de tarjado o encriptado de todos los datos personales de cada resolución, lo que estima un consumo de otras 7 horas adicionales.

Finalmente, se requiere sistematizar, ordenar y disponibilizar la información para su entrega, lo que considera un tiempo de aproximadamente 4 horas.

Consecuentemente, la Intendencia de Prestadores de Salud estima que, por todo el proceso antes descrito, se deberían invertir aproximadamente unas 73 horas/hombre, de manera exclusiva en dicha tarea, lo cual alcanza la casi totalidad de las horas brutas equivalentes a dos semanas de labores de un profesional de cualquier área de dicha Intendencia.

14.- Que, en consecuencia, atendida las consideraciones expuestas precedentemente, es posible sostener que la atención del presente requerimiento de acceso a la información implica para la Intendencia de Prestadores de Salud, la utilización de un tiempo excesivo, considerando los recursos institucionales que deben destinarse, razonable y prudencialmente, a la atención de este tipo de requerimientos, interrumpiendo, de esta forma, la atención de las otras funciones públicas que esa Intendencia debe desarrollar, exigiendo una dedicación desproporcionada en desmedro de la que se destina a la atención de las demás personas y tareas ya definidas, implicando, todo ello, una carga especialmente gravosa para este Organismo, por lo que en la especie se configura la causal de reserva de la información contemplada en el artículo 21 N°1 letra c) de la Ley N°20.285.

15.- Que, a ello debe sumarse que, con ocasión de la pandemia global producida por el brote de Covid -19, los profesionales de dicha Intendencia, así como el resto de funcionarias y funcionarios de la Superintendencia de Salud, se encuentran o bien realizando labores de teletrabajo, o bien desarrollando sus funciones en las dependencias de la Institución, pero cumpliendo un horario reducido de labores, lo que deriva en una mayor complejidad al momento de dar respuesta a los requerimientos de acceso a la información, considerando además que mucha de la información solicitada se encuentra o es necesario acceder a ella en dependencias propias de la Superintendencia de Salud.

16.- Que, en este sentido, se debe tener presente que, acorde con lo dispuesto en el artículo 3° del Decreto con Fuerza de Ley N° 1 (Ley N°19.653), de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de la

---



# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Administración del Estado; la Superintendencia de Salud se encuentra sujeta al deber de atender las necesidades públicas en forma continua y permanente, debiendo observar, entre otros, los principios de eficiencia y eficacia, por lo que en razón de lo expuesto, en la especie, se configura la causal que a su respecto preceptúa el artículo 21 N°1 letra c) de la Ley N°20.285.

17.- Que como se expresara en su oportunidad, el propio Consejo para la Transparencia ha manifestado que en esta materia ha de considerarse la cantidad de información solicitada, la disponibilidad o facilidad de acopio de la misma, el número de personas destinadas a satisfacer los requerimientos de información y, particularmente, los recursos con los que cuente el órgano, circunstancia esta última que se encuentra mermada precisamente en razón de la contingencia sanitaria actual descrita y el volumen que implica el cumplimiento del presente requerimiento.

18.- Que, seguidamente, en relación al punto 5 de su solicitud, esto es: "*Señale como se tramitó del reclamo 5001284-2020, la negación de atención a "particular" en situación de urgencia.*", corresponde indicar que revisado el reclamo N°5001284-2020, se ha constatado que éste versó sobre la falta de entrega de información clínica, y no sobre la negación de atención en una situación de urgencia vital, como se desprende la Resolución Exenta IP/N°3974, de 1 de octubre de 2020 que se adjunta.

19.- Que finalmente, en relación al punto 6 de su solicitud, esto es, *señale cómo se tramitó la exigencia firma de pagaré en atención de urgencia ante riesgo vital, octubre 2019.*

Sobre el particular, y en caso que hubiese procedido, cabe expresar que todas las exigencias de firma de pagaré de un prestador institucional ante de un ingreso en condición de urgencia vital se tramitan de la misma forma, iniciándose un procedimiento de reclamo que principia con la denuncia del afiliado, posteriormente se confiere traslado del reclamo al prestador, y con los antecedentes aportados por las partes, la Superintendencia de Salud establece si el ingreso del paciente constituyó o no una condición de urgencia vital o secuela funcional grave, y en caso afirmativo procede a dictar una medida correctiva, consistente en la devolución del pagaré o del dinero exigido que condicionó la atención de salud. Finalmente, en caso de existir mérito suficiente, el citado condicionamiento da origen a un procedimiento sancionatorio, que inicia con la formulación de cargos al prestador, a quien se confiere traslado para exponer sus defensas, y luego de ello en base a los antecedentes recopilados, se absuelve de los cargos o se le sanciona, generalmente mediante la aplicación de una multa.

20.- Que, por tanto, en virtud de los argumentos expuestos:

**RESUELVO:**



# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

1.- Acoger el requerimiento de acceso a la información de doña Soledad Luttino para los puntos 1, 2, 3, 5 y 6 de su requerimiento de acceso a la información.

2.- Denegar la entrega de la información requerida en el punto 4 de su solicitud de acceso a la información por configurarse en la especie la causal prevista en el artículo 21 N°1, letra c) de la Ley N°20.285.

3.- Se hace presente que en contra de esta resolución, la requirente puede interponer amparo a su derecho de acceso a la información ante el Consejo para la Transparencia en el plazo de 15 días hábiles contados desde su notificación.

4.- Incorpórese la presente resolución en el Índice de Actos Secretos establecido en el artículo 23 de la Ley N°20.285, cuando se encuentre firme y ejecutoriada, conforme a lo dispuesto en la Instrucción General N°3 del Consejo para la Transparencia.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**PATRICIO FERNÁNDEZ PÉREZ**  
**SUPERINTENDENTE DE SALUD**

**RCR**

Distribución:

- Solicitante
- Intendencia de Prestadores de Salud
- Unidad de Transparencia Pasiva y Lobby
- Fiscalía
- Oficina de Partes
- Archivo

**JIRA-RTP-299**